

การพัฒนาระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment)
ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร

DEVELOPMENT OF PAYMENT CHANNEL SYSTEM THROUGH E-PAYMENT
FOR RENTERS OF THE ROYAL PROPERTY IN BANGKOK

วิไลพร นวนมุสิต^{1*} และ วณิฎา ศิริวรสกุล²

^{1,2}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Wilaiporn Nuanmusid^{1*} and Wanida Siriworasakul²

^{1,2}Master of Public Administration, Program in Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Phranakhon Rajabhat University, Bangkok, Thailand

*E-mail: wilaiPON2565@gmail.com

Received: 2022-10-11

Revised: 2022-12-21

Accepted: 2022-12-21

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ และ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพคือแบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดจำนวน 15 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากประชากรผู้เช่าที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คือมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยการเพิ่มช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่หลากหลายช่องทาง มีขั้นตอนการชำระเงินที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในขั้นตอน

การใช้บริการ 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) คือ มีบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบงานและให้บริการ ซึ่งมีช่องทางการชำระค่าเช่าที่หลากหลายช่องทาง มีคู่มือการใช้งานไว้คอยบริการในการสืบค้นข้อมูล ขั้นตอน แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับช่องทางชำระค่าเช่าอย่างชัดเจน และ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ควรทบทวนขั้นตอน ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อผ่อนปรนและให้ความสะดวกและรวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เช่ามากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และสามารถแนะนำขั้นตอนและแก้ปัญหาในการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการนำแอปพลิเคชันรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้งานเพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกกว่าการชำระค่าเช่าผ่าน E-Payment ในรูปแบบเดิมมาพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบ การชำระค่าเช่าอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เช่าที่ราชพัสดุ

ABSTRACT

This study aims to find out: 1) The effectiveness of the payment channel system through E-Payment for the renters of the Royal Property 2) Factors affecting the effectiveness of the payment channel system through E-Payment for the renters of the Royal Property, and 3) The guidelines to increase the effectiveness of the payment channel system through E-Payment for the renters of the Royal Property in Bangkok area. The study utilized the mixed method of qualitative and quantitative methodology. The research tool used for the qualitative method is the interview with 15 key informants. For the quantitative method, the tool was the questionnaire asking the randomly selected renters of the Royal Property in 50 districts of Bangkok. The statistics used were frequency, percentage, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficients.

The results were found that: 1) The effectiveness of the payment channel system through E-Payment for the renters of the Royal Property was, by average, at the highest level ($\bar{X} = 4.39$). The renters were satisfied with electronic payment system; the various channels for the rental payment, the speed for the payment, the time and money saving for traveling. 2) The factors affecting the payment channel system through E-Payment for the renters of the Royal Property were found, by average, at the highest level ($\bar{X} = 4.24$). It was found that the personnel have enough knowledge and skills to provide service on the payment system. There were more options for the payment. There was an appropriate manual to look for information in case of the troubles on processing the system, and 3)

For the guidelines to increase the effectiveness of the payment channel system through E-Payment for the renters of the Royal Property; it was found that the responsible personnel should review the process and, rules and regulations in order to increase the speed of the entire process of the rental payment. Therefore, the renters will develop more trust to the system. The responsible personnel should be trained regularly in order to increase their skills in technology and solve problems regarding the E-payment. More applications with high performance should be adopted in the future for E-payment system.

Keywords: Rental E-Payment System, Royal Property, Bangkok

บทนำ

กรมธนารักษ์ มีภารกิจเกี่ยวกับด้านที่ราชพัสดุในการปกครองดูแล บำรุงรักษา ใช้จัดหาประโยชน์ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุตามกฎหมายว่าด้วยที่ราชพัสดุ โดยบริหารที่ราชพัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม วิสัยทัศน์ คือ บริหารทรัพย์สินของแผ่นดินอย่างมืออาชีพ ด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่สมดุลและยั่งยืน มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของกรมธนารักษ์ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ประเด็น คือ 1) การบริหารทรัพย์สินของประเทศเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม 2) การบริหารทรัพย์สินเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน และ 3) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งแนวทางการดำเนินภารกิจด้านที่ราชพัสดุระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) มีระยะ 5 ปี และระยะ 15 ปี ดังนี้คือ ในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ราชพัสดุด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ Return on asset (ROA) ระดับ 3 % และ Capital Charge ด้านสังคม ได้แก่ ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน และเพิ่มพื้นที่สาธารณะให้กับชุมชน และด้านธรรมาภิบาล ได้แก่ ฐานข้อมูลที่ราชพัสดุเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย One Map, e-Payment, Market Unit, land bank and Drone และในระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2565 – 2579) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ราชพัสดุด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ Return on asset (ROA) ให้เป็นไปตามกลไกตลาด (3 – 5%) เพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินในการสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศ Capital Charge ด้านสังคม ได้แก่ บริหารจัดการที่ราชพัสดุ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน และด้านธรรมาภิบาล ได้แก่ ระบบบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม

แผนยุทธศาสตร์ของกรมธนารักษ์ได้ระบุโครงการ E – Payment เป็นโครงการสำคัญในแผนยุทธศาสตร์ ด้านที่ราชพัสดุ (ธรรมาภิบาล) เพื่อเป้าประสงค์ระยะสั้นในการสร้างระบบฐานข้อมูลและระบบงานบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยได้มอบหมายให้กองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบดูแลโครงการสำคัญดังกล่าว กรมธนารักษ์เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การบริหารจัดการที่ราชพัสดุให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ภาครัฐ โดยที่ดิน

ราชพัสดุกว่า 4 แสนไร่ กรมธนารักษ์ได้นำมาจัดหาประโยชน์ให้ราษฎรเช่าเพื่อนำเงินรายได้มาส่งเงินเป็นรายได้แผ่นดิน ปัจจุบันกรมธนารักษ์มีผู้เช่าที่ราชพัสดุทั่วประเทศ ประมาณ 182,000 ราย แบ่งเป็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุ ประมาณ 160,000 ราย และผู้เช่าอาคารราชพัสดุ ประมาณ 22,000 ราย ที่ผ่านมาผู้เช่าที่ราชพัสดุต้องมาชำระค่าเช่าด้วยตนเองที่กรมธนารักษ์หรือสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ทุกพื้นที่ ต่อมาตั้งแต่ปี 2550 ได้จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) โดยเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด แต่เนื่องจากช่องทางการชำระเงินดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าที่ราชพัสดุเพียงพอ ทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุชำระเงินค่าเช่าล่าช้าไม่ตรงตามเวลา ส่งผลให้เกิดปัญหาค่าเช่าค้าง กรมธนารักษ์ไม่สามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามแผนที่วางไว้ ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายให้ส่วนราชการใช้ระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ส่งเสริมการรับจ่ายเงินของภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว กรมธนารักษ์จึงได้ขานรับเข้าร่วมโครงการ National e-Payment ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ภายใต้แนวคิด ว่องไว มั่นใจ ไร้รอย ดังนั้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา กรมธนารักษ์ จึงได้เริ่มจัดทำโครงการช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) และได้บรรจุโครงการดังกล่าว เป็นโครงการสำคัญของกรมธนารักษ์ โดยได้ตั้งเป้าหมายการรับชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ให้มีผลการดำเนินการร้อยละ 100 ภายใน 4 ปี

พ.ศ. 2563 ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ส่งผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม หน่วยงานภาครัฐจึงต้องออกมาตรการฐานให้ความช่วยเหลือประชาชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การจัดเก็บรายได้เพื่อนำส่งเงินเป็นรายได้แผ่นดิน เพื่อให้รัฐบาลจัดสรรใช้จ่ายในการฟื้นฟูประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น ใช้ในมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ หรือการนำไปจัดสรรซื้อวัคซีน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง และในปีงบประมาณ 2564 เป็นปีแห่งการปฏิรูประบบทำงานของกรมธนารักษ์ให้ก้าวสู่ความเป็นสากล สอดรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อส่งผลให้เกิดการพัฒนาประเทศให้ก้าวสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ดังนั้น ในปีงบประมาณ 2564 จึงได้ดำเนิน “โครงการช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment)” โดยได้เพิ่มช่องทางการรับชำระค่าเช่าและเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านที่ราชพัสดุนวัตกรรมเคลื่อนที่ภายใต้แนวคิด “ให้การชำระค่าเช่าเป็นเรื่องง่าย จบครบในแอปเดียว” เพื่ออำนวยความสะดวกลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางประหยัดเวลา และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการเป็นทางเลือกที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าที่ราชพัสดุในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น และเป็นทางเลือกใหม่ของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่ต้องปรับพฤติกรรมเข้าสู่การใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) โดยการสร้างระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อลด

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) อีกทางหนึ่ง อีกทั้งยังทำให้ภาครัฐบริหารจัดการเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทำให้กระบวนการรับส่งเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทุกขั้นตอน ลดโอกาสทุจริต โดยปัจจุบันมีช่องทางการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุรวมทั้งสิ้น 15 ช่องทาง ทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้มีการชำระค่าเช่าตรงตามกำหนดเวลามากขึ้น ส่งผลให้ปัญหาค่าเช่าค้างลดลงแต่ทั้งนี้ ก็ยังไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ 100 % และเพื่อจัดเก็บรายได้เพื่อนำส่งเข้าเป็นรายได้แผ่นดินได้ตรงตามแผนที่วางไว้การเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่าน E-Payment จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่ง

ค่าเช่าค้างของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ย้อนหลัง 3 ปี ในปีงบประมาณ 2561 ผู้เช่าค้างทั่วประเทศ จำนวน 13,565 ราย จำนวนรายได้ค้างชำระทั่วประเทศ 55.954 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2562 ผู้เช่าค้างทั่วประเทศ จำนวน 16,803 ราย จำนวนรายได้ค้างชำระทั่วประเทศ 71.546 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2563 ผู้เช่าค้างทั่วประเทศ จำนวน 12,422 ราย จำนวนรายได้ค้างชำระทั่วประเทศ 58.882 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2564 ผู้เช่าค้างทั่วประเทศ จำนวน 7,481 ราย จำนวนรายได้ค้างชำระทั่วประเทศ 51.243 ล้านบาท (ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานด้านที่ราชพัสดุ กรมธนารักษ์, 2564)

จำนวนรายได้ที่จัดเก็บได้ย้อนหลัง 3 ปี ในปีงบประมาณ 2561 รายได้ที่จัดเก็บได้ จำนวน 7,599,478,841.47 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2562 รายได้ที่จัดเก็บได้ จำนวน 9,134,436,210.54 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2563 รายได้ที่จัดเก็บได้ จำนวน 9,883,403,271.90 ล้านบาท และปีงบประมาณ 2564 รายได้ที่จัดเก็บได้ จำนวน 5,221,163,909.96 ล้านบาท รายได้ลดลงเนื่องจากมาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยยกเว้นการเรียกเก็บค่าเช่าที่ดินปี 2564 (ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานด้านที่ราชพัสดุ กรมธนารักษ์, 2564)

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในนโยบายดังกล่าว เพื่อให้ระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับยุคการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ทำให้กรมธนารักษ์สามารถจัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดินได้เพิ่มขึ้นและเป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยจะส่งผลให้มีรายได้ไปพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เกิดการพัฒนาประเทศให้ก้าวสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ต่อไป ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มผู้เช่าที่ราชพัสดุในเมืองใหญ่มีชีวิตความเป็นอยู่ที่เร่งรีบ และเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เพื่อจะช่วยให้ทราบแนวทางในการพัฒนาระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด และเกิดเป็นต้นแบบการดำเนินการพัฒนาระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เพื่อเป็นระบบฐานข้อมูล และช่วยให้งานบริการของกรมธนารักษ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพระบบงานบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ได้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการกำหนดเนื้อหา ดังนี้คือ 1) ประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ และ 3) แนวทางเพิ่มประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารโครงการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามหัวข้อของงานวิจัย

2.2 ขอบเขตพื้นที่การวิจัยในครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะพื้นที่ เขตกรุงเทพมหานคร

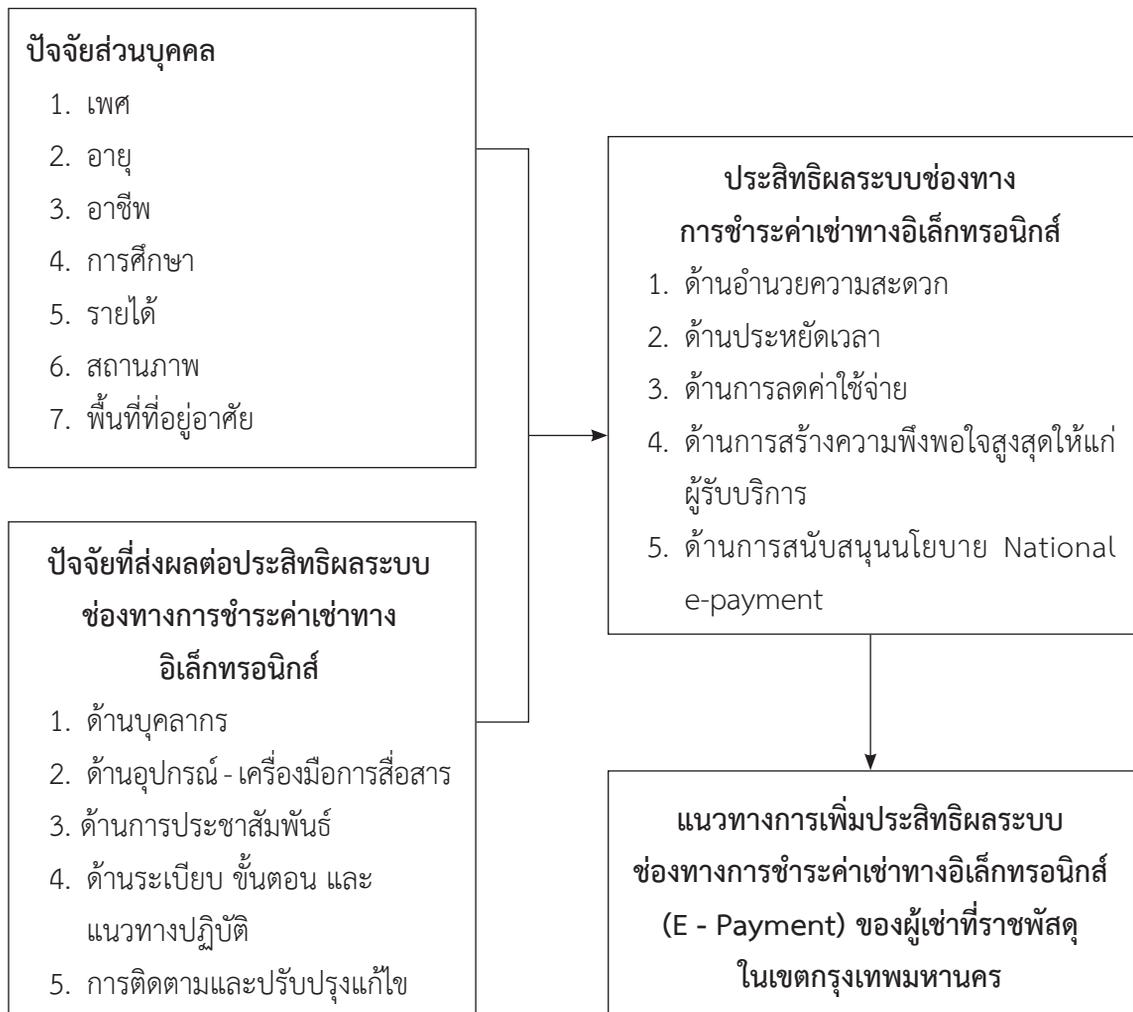
2.3 ประชากร คือ ผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต จำนวน 8,116 ราย

2.4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ คณะกรรมการการจัดทำโครงการฯ เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ จำนวนทั้งสิ้น 15 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษา ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 รวมระยะเวลา 12 เดือน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการจัดทำโครงการฯ เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ จำนวน 15 คน การวิเคราะห์เนื้อหาสาระที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การจดบันทึก การถอดข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง และการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการศึกษาที่ระบุไว้ตามวัตถุประสงค์และใช้การพรรณนาความในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ไปจัดระเบียบของข้อมูลเพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุป และตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิจัย โดยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (triangulation) ซึ่งจะมีการพิจารณาจากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นตรงกันอย่างน้อย 3 คน ขึ้นไป รวมถึงเอกสารและข้อมูลจากการสังเกต แล้วนำมาสรุปตามประเด็นหลัก ประเด็นรอง และนำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) และการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มผู้เข้าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 400 ชุด และนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์แล้วการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัย คือ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ

ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า มีช่องทาง E-Payment หลายหลากช่องทาง ปัจจุบันกรมธนารักษ์ได้พัฒนาระบบให้สามารถชำระเงินผ่าน E-Payment ได้ 15 ช่องทาง สามารถเข้าใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนได้ทุกที่ทุกเวลา มีวิธีการที่ง่ายและสะดวกในการเข้าใช้งาน 2) ด้านประหยัดเวลา พบว่า ช่วยให้ผู้ใช้ที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขตพื้นที่กระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานคร และปัจจุบันบางคนอาศัยอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ และต้องทำงานในวันจันทร์ – ศุกร์ ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเข้ามาเพื่อชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ณ กองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ในอาคารกรมธนารักษ์กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ 6 แขวง พญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น. ไม่มีรถประจำทางวิ่งผ่าน หากที่จอดรถยาก เป็นย่านธุรกิจ และหน่วยงานราชการจึงมีการจราจรที่ค่อนข้างติดขัด และผู้เช่าที่ราชพัสดุสามารถทำรายการชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผ่าน E-Payment ช่องทางต่าง ๆ มีขั้นตอนการชำระเงินที่รวดเร็วไม่ซับซ้อน และไม่ต้องรอคิว 3) ด้านการลดค่าใช้จ่าย พบว่า การจัดทำช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ใช้งบประมาณในการจัดทำระบบค่อนข้างน้อย แต่ได้ผลค่อนข้างมาก ผู้เช่าที่ราชพัสดุสามารถเลือกชำระค่าเช่าได้หลายช่องทางบางช่องทางสามารถใช้บริการได้ฟรีไม่มีค่าธรรมเนียม หรือบางช่องทางอาจมีค่าธรรมเนียมอยู่ที่ประมาณ 5-15 บาทต่อครั้ง ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือรายได้

ที่หายไปจากการต้องหยุดงานเพื่อเดินทางมาชำระค่าเช่า ณ กองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร กรมธนารักษ์ ถือว่าช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับผู้เช่าที่ราชพัสดุได้ค่อนข้างมาก 4) ด้านการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ พบว่า ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในปีงบประมาณ 2564 มีผู้เช่าที่ราชพัสดุที่ชำระค่าเช่าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) คิดเป็นร้อยละ 99.48 ของจำนวนผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าทั้งหมดของกองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้ค่าเช่าค้างชำระของกองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานครลดลง จัดเก็บรายได้เพื่อนำส่งเงินเข้าเป็นรายได้แผ่นดินได้มากขึ้น ผู้เช่ามีความพึงพอใจกับช่องทาง E-Payment ที่หลากหลายช่องทาง มีขั้นตอนและข้อกำหนดที่เข้าถึงได้ง่าย จึงสามารถชำระค่าเช่าได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องออกจากบ้าน ตอบโจทย์ให้กับการใช้ชีวิตของผู้เช่าที่ราชพัสดุในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID 19) ส่งผลให้ผู้เช่ามีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีขึ้น ดังนั้นโครงการนี้จึงถือว่าเกิดประโยชน์ต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุอย่างมาก และเกิดประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากได้ลดภาระงาน ลดการสัมผัสที่ต้องเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID 19) และส่งผลที่ดีต่อประเทศเนื่องจากสามารถจัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดินเพื่อนำมาพัฒนาประเทศได้เพิ่มขึ้น และ 5) ด้านการสนับสนุนนโยบาย National e-payment พบว่า National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้เริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งกรมธนารักษ์ได้จัดทำโครงการระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในการขานรับเข้าร่วมนโยบายดังกล่าว โดยเป็นการบูรณาการฐานข้อมูลของระบบงานกรมธนารักษ์ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ลดโอกาสทุจริต และสามารถติดตามตรวจสอบได้ง่าย ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบช่องทางการชำระเงินโดยรวมของประเทศ ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและบริการ E-Payment ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้โดยง่ายและสะดวกขึ้น เปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้คุ้นเคยกับการใช้วิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดมากขึ้น

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร พบว่า กรมธนารักษ์ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีความถนัด มีความเข้าใจ ในแต่ละด้านให้เหมาะสมกับงาน โดยด้านเทคโนโลยีมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศและ System Administrator (เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ)

ดูแลระบบงาน บริหารและจัดการเครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมธนารักษ์ ซึ่งจะคอยทำหน้าที่ติดตั้ง
ตอบคำถาม ดูแลเซิร์ฟเวอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงคอยดูแลรักษาระบบให้มีความปลอดภัย
สามารถทำงานได้ตามปกติ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้านการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจ
ในระเบียบ ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติมอบหมายให้เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลผู้เช่า
โดยประชาสัมพันธ์เรื่องโครงการฯ ตอบคำถามทำความเข้าใจให้ผู้เช่าได้เข้าใจและเห็นถึงความสำคัญ
และข้อดีของโครงการฯ รวมถึงการประเมินผลโครงการฯและการติดตามแก้ไขปัญหาเพื่อสรุปผลจัดทำ
รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานและโครงการช่องทางการชำระค่าเช่าทาง
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีเป็นผู้ประมวลผลการรับเงิน
ผ่านช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) และนำส่งเงินเข้าระบบ GFMS เพื่อนำส่งเงิน
เป็นรายได้แผ่นดิน ซึ่งเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ชัดเจน มีความร่วมมือภายในกันเป็นอย่างดี การประสานงานของ
เจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงานทำได้ดี มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน หากเกิดปัญหาขึ้น
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดีและมีความพร้อมในการตอบคำถาม ให้ความช่วยเหลือ
ผู้เช่าอย่างเต็มความสามารถ และในช่วงระหว่างงานใช้งานระบบเจ้าหน้าที่ได้มองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น
ไม่ว่าจะจากผู้เช่า และจากประสบการณ์การทำงานที่พบเจอ จึงมีการประชุมติดตามและให้รายงาน
ผลการดำเนินงานโครงการระบบชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ทุกเดือน เพื่อหาแนวทาง
แก้ไขและพัฒนาระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ส่งผลให้ให้ระบบการชำระค่าเช่า
ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้เช่าเกิดความสะดวกมากที่สุด

2) ด้านอุปกรณ์ - เครื่องมือการสื่อสาร พบว่า กรมธนารักษ์มีการจัดงบประมาณให้โครงการนี้อย่างเพียงพอ
ไม่ว่าจะเป็นการจ้างบริษัทเอกชน (IT SUPPORT) เพื่อมาบริการดูแลระบบและคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน
รวมถึงแก้ไขและพัฒนาระบบต่าง ๆ ของกรมธนารักษ์มีการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตร EDC เครื่องพิมพ์
การติดตั้งอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีการบริหารงบประมาณในส่วนนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในโครงการ
โดยใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายระบบงานที่มีความสามารถเพียงพอต่อการใช้งานช่องทางการชำระค่าเช่า
ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ไม่ทำให้โปรแกรมเกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน สามารถตรวจสอบ
การรับเงินได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัยและเป็นปัจจุบัน แต่ก็ยังพบปัญหาเนื่องจากผู้เช่าบางรายไม่ได้รับใบแจ้ง
การชำระค่าเช่าจึงไม่สามารถชำระค่าเช่าผ่านช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment)
แต่กองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานครก็ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการจัดทำ LINE Official
ของกองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร เพื่อให้บริการจัดส่งใบแจ้งให้ผู้เช่าพร้อมทั้งตอบคำถามต่าง ๆ
และอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าของกองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร 3) ด้านการประชาสัมพันธ์
กรมธนารักษ์ได้มีการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบที่จะให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้รับทราบ ได้แก่ การจัดทำ
คู่มือเกี่ยวกับการใช้งานช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) แต่ละช่องทาง การทำ
โบรชัวร์หรือแผ่นพับสำหรับประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) และเว็บไซต์
(Website) ของกรมธนารักษ์ และกองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร และการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่

เพื่อประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการและวิธีการชำระค่าเช่าผ่านระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ช่องทางต่าง ๆ ทำให้การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างทั่วถึงและครอบคลุมทั้งหมด 4) ด้านระเบียบขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ พบว่า กรมธนารักษ์ได้มีระเบียบขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ ของแต่ละช่องทางถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยผู้เช่าสามารถอ่านและปฏิบัติตามขั้นตอนได้ไม่ยาก ซึ่งแต่ละขั้นตอนได้คำนึงถึงกรอบกฎหมายและระเบียบของกรมธนารักษ์และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้วางระบบงานไว้ให้มีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องก่อนผู้เช่ากดยืนยันการชำระเงิน และเมื่อชำระเงินไปแล้วก็จะมีเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีตรวจสอบชื่อและข้อมูลความถูกต้องของรายการชำระเงินอีกครั้งเพื่อประมวลผลออกไปเสร็จรับเงินจัดส่งให้ผู้เช่า และนำเงินส่งเป็นรายได้แผ่นดิน แต่ก็ยังมีผู้เช่าบางรายที่ไม่เข้าใจการใช้งานบางขั้นตอนของการชำระเงินบางช่องทาง และไม่เข้าใจเรื่องการจะได้รับใบเสร็จรับเงินซึ่งมีเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของกรมธนารักษ์ลงนามจัดส่งไปให้ในภายหลัง เนื่องจากเคยชินกับการเดินทางมาชำระเงิน ณ กองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร และจะได้รับใบเสร็จดังกล่าวกลับไปทันที แต่การชำระค่าเช่าผ่านระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เจ้าหน้าที่จะประมวลผลและออกไปเสร็จจัดส่งไปให้ผู้เช่าทางไปรษณีย์ในภายหลัง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องช่วยอธิบายและทำความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติโดยละเอียด และ 5) การติดตามและปรับปรุงแก้ไข พบว่า กรมธนารักษ์มีช่องทาง LINE Official ของกองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ ที่จะเป็นช่องทางรับความคิดเห็นจากผู้เช่าทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน อีกทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและตอบคำถาม แก้ไขปัญหาให้ผู้เช่า และมีแอดมินเจ้าหน้าที่ไอทีไว้คอยดูแลและแก้ไขระบบงาน มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำมารายงานผล และปรับปรุงพัฒนาระบบงานและช่องทาง E-Payment ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้เช่าให้มากที่สุด รวมทั้งได้มีการนำผลการปฏิบัติงานโครงการระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) มาปรับปรุงระบบงานและเพิ่มช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) โดยการจัดทำแอปพลิเคชัน “TRD SMART PAY” ด้านที่ราชพัสดุ ให้บริการครบในแอปเดียวเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุ ช่วยประหยัดเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายการเดินทางมาติดต่อราชการและค่าใช้จ่ายการสำเนาเอกสาร ซึ่งผู้เช่าที่ราชพัสดุสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ราชพัสดุได้อย่างรวดเร็ว ด้วยรูปแบบการใช้งานที่ครอบคลุมบริการต่าง ๆ ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูล การเช่าที่ราชพัสดุ อัตราค่าเช่า สัญญาเช่าแปลงที่ราชพัสดุที่เช่า การตรวจสอบรายการที่ต้องชำระ ค่าเช่า ค่าธรรมเนียม หลักประกันการเช่าและเงินอื่น ๆ นอกจากนี้ยังสามารถชำระเงินออนไลน์ผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิต และผ่านสถาบันการเงินชั้นนำรวม 7 แห่ง ประกอบด้วย บมจ.ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน บมจ.ธนาคารศรีอยุธยา บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ บมจ.ธนาคารทหารไทยธนชาต บมจ.ธนาคารกสิกรไทย และบมจ.ธนาคารกรุงเทพ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่อย่างใด การยื่นคำร้องขอดำเนินการต่าง ๆ เช่น ขอโอนสิทธิ สืบสิทธิ รั้งวัดแนวเขตการเช่า เป็นต้น โดยคาดว่าจะเริ่มเปิดใช้งานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่าขั้นตอนและระเบียบในการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่ามากที่สุดโดยพบว่า ยังมีระเบียบหรือข้อบังคับที่เข้มงวดบางข้อที่ก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติหลายประการจนทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุบางส่วนยังไม่มี的信心ที่จะชำระค่าเช่าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) และการชำระเงินบางช่องทางยังมีขั้นตอนที่ซับซ้อนยุ่งยาก ซึ่งหากมีการพิจารณาทบทวนระเบียบข้อบังคับอย่างที่สามารถผ่อนปรนหรือยกเว้นขั้นตอนบางขั้นตอนลง เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เช่ามากยิ่งขึ้น ก็จะส่งผลให้โครงการเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ประสพผลสำเร็จสูงสุดในระยะยาว และส่งผลในด้านบวกต่อความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ 2) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังผู้เช่าที่ราชพัสดุและประชาชนทั่วไปให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น แม้วัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุ ช่วยประหยัดเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายการเดินทางมาติดต่อราชการ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายหลักแต่ยังมีผู้เช่าที่ราชพัสดุก่อนวัย และประชาชนทั่วไปอีกจำนวนมากซึ่งอาจจะเป็ญาคติหรือเป็นบุคคลในครอบครัวของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่ยังไม่ทราบถึงโครงการช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของกรมธนารักษ์ ดังนั้น หากมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและต่อเนื่อง อาจทำให้ญาติหรือคนในครอบครัวของผู้เช่าที่ราชพัสดุช่วยทำความเข้าใจขั้นตอนการชำระเงินแต่ละช่องทาง หรือช่วยผู้เช่าที่ราชพัสดุชำระค่าเช่าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) แทนผู้เช่าที่ราชพัสดุได้ ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้แก่กรมธนารักษ์ในด้านการพัฒนาเพิ่มศักยภาพระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการให้บริการของภาครัฐ และอำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดภาระค่าใช้จ่าย และสนับสนุนนโยบายการลดใช้เงินสดอีกด้วย 3) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี สามารถแก้ไขปัญหาการขัดข้องของระบบ และอธิบายแนะนำขั้นตอนในการชำระค่าเช่าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการได้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินโครงการเป็นสิ่งที่ดีแต่บุคลากรก็ต้องมีความพร้อมในการดำเนินการด้วย จึงจะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทำให้โครงการเกิดประสิทธิผลสูงสุด โครงการระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ซึ่งย่อมต้องเกิดปัญหาขัดข้องโดยเฉพาะระบบที่ใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารและประมวลผลข้อมูล คือ ระบบงานจัดประโยชน์และสัญญาเช่าของกรมธนารักษ์ ระบบเครือข่ายของกรมธนารักษ์ และระบบช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) รวมถึงระบบงาน/ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงควรจัดโครงการอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะ

ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ การใช้งานช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) แต่ละช่องทาง และช่องทางใหม่ ๆ ซึ่งจะทำให้โครงการประสบผลสำเร็จ เกิดความคุ้มค่าในด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิผลในระยะยาว 4) นำเทคโนโลยี/ ช่องทางการชำระค่าเช่าระบบอื่น หรือแอปพลิเคชันรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า ใช้งานได้ง่ายและสะดวกกว่าการชำระค่าเช่าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในรูปแบบเดิม เพื่อพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันมีการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา COVID 19 ซึ่งทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุและกรมธนารักษ์เอง จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ให้เข้ากับยุค New Normal และบริการต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน จึงต้องปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบออนไลน์ การดำเนินการทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การใช้บริการผ่านโลกไซเบอร์มากขึ้น มีแพลตฟอร์มการบริการแบบดิจิทัล (Digital service platform) ที่ทำให้ผู้ขอรับบริการกับผู้ให้บริการติดต่อกันโดยตรงผ่านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เข้าถึงการให้บริการได้ง่ายขึ้น ส่วนใหญ่สามารถใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนได้ ดังนั้น กรมธนารักษ์ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับการให้บริการของภาครัฐ โดยการจัดทำแอปพลิเคชัน TRD SMART PAY ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้นทั้งในระบบปฏิบัติการ ios (App Store) และ Android (Play Store) เพื่อให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุทั่วประเทศประมาณ 182,000 ราย ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ราชพัสดุได้อย่างรวดเร็วด้วยรูปแบบการใช้งานที่ครอบคลุมบริการต่าง ๆ ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูล การเช่าที่ราชพัสดุ อัตราค่าเช่า สัญญาเช่า แปลงที่ราชพัสดุที่เช่า การตรวจสอบรายการที่ต้องชำระเงิน ค่าเช่า ค่าธรรมเนียมหลักประกันการเช่า และเงินอื่น ๆ การชำระเงินออนไลน์ผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิต (Payment Gateway) และผ่านสถาบันการเงินชั้นนำ (Page to Page) โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่อย่างใด การยื่นคำร้องขอดำเนินการต่าง ๆ เช่น ขอโอนสิทธิ สืบสิทธิ รังวัดแนวเขตการเช่า เป็นต้น รวมไปถึงการติดตามสถานะและผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมมีระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติเพื่อให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากกรมธนารักษ์ได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ แอปพลิเคชัน TRD SMART PAY ได้คำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดของผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยผู้เช่าที่ราชพัสดุสามารถยืนยันตัวตนผ่านโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้ และสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยตัวเอง ในอนาคตจึงต้องมีการศึกษาเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ มาเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน TRD SMART PAY ให้มีความสมบูรณ์แบบใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการต่อไปในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ด้านอำนวยความสะดวกคือ กรมธนารักษ์มีระบบการรับชำระอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีที่ขยาย

วงกว้างขึ้นในปัจจุบัน โดยได้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ให้มีช่องทางการชำระค่าเช่าที่หลากหลายช่องทางซึ่งปัจจุบันมีทั้งสิ้น 15 ช่องทาง เพื่อเป็นทางเลือกที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าที่ราชพัสดุในยุคปัจจุบันที่ต้องปรับพฤติกรรมเข้าสู่การใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) โดยการสร้างระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) อีกทางหนึ่งด้วย อีกทั้งมีช่องทางการชำระค่าเช่าที่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ โดยการชำระเงินออนไลน์ผ่านบัญชีธนาคารต่าง ๆ และการชำระเงินออนไลน์ผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิต ทำให้ผู้เช่าสามารถชำระค่าเช่าได้ทุกที่ทุกเวลา สอดคล้องกับ Thanapongsatorn (2005) กล่าวว่าหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป สอดคล้องกับ Schatakorn (2007) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ 2) ด้านประหยัดเวลาและด้านการลดค่าใช้จ่าย คือเนื่องจากกองบริหารที่ราชพัสดุ กรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ในอาคารกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น. ไม่มีรถประจำทางวิ่งผ่าน ที่จอดรถมีจำนวนจำกัด การจราจรค่อนข้างติดขัด การเดินทางมาชำระค่าเช่า กรมธนารักษ์จึงต้องใช้ระยะเวลาานพอสมควร บางท่านอาจต้องกลางานหรือหยุดงานเพื่อมาติดต่อราชการ แต่ระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) สามารถทำรายการชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผ่าน E-Payment ช่องทางต่าง ๆ สามารถทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือได้ ซึ่งมีขั้นตอนการชำระเงินที่รวดเร็วไม่ซับซ้อน และไม่ต้องรอคิว จึงช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง และลดค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับ Anumanrathon (2008) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารโครงการเป็นกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมด้วยวิธีการใหม่ ๆ ที่แตกต่างกันจากการบริหารงานประจำ และการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ภายใต้กรอบด้านงบประมาณและเวลา สอดคล้องกับ (Cleland (1994) Pinto and Slevin (1998) และ Turner (1993) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานโครงการให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ความหมายของเวลาจะครอบคลุมถึงเวลาในการดำเนินงานโดยรวมของโครงการทั้งหมด และเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรม เป็นสิ่งหนึ่งที่วัดความสำเร็จของโครงการได้ สอดคล้องกับ ตัวแบบปัจจัยแห่งความสำเร็จของ Peter W. G. Morris 4 กลุ่ม ซึ่งได้กล่าวถึงระยะเวลา รวม กำหนดหัวเวลา และกำหนดเวลาเร่งด่วน หรือกิจกรรมของกิจกรรมที่สำคัญ สอดคล้องกับ Preeyakorn (1999) ได้กล่าวถึง การกำหนดเวลาที่เหมาะสมของแต่ละกิจกรรม ซึ่งปรากฏในตัวแบบเชิงบูรณาการปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการสร้างความสำเร็จในการจัด

โครงการสอดคล้องกับ Panichkul (2005) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ในระยะแรกของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ อาจต้องมีการลงทุนที่ค่อนข้างสูงจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวได้ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร เป็นต้น 3) ด้านการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้เช่าที่ราชพัสดุ โดยมีจำนวนผู้เช่าที่ราชพัสดุที่ชำระค่าเช่าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในอัตราเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ปัจจุบันอยู่ที่ร้อยละ 99.48 ของผู้เช่าทั้งหมดที่ชำระค่าเช่า เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุอย่างมาก สอดคล้องกับ Cleland (1994) Pinto and Slevin (1998) และ Turner (1993) กล่าวว่า การสร้างการยอมรับในคุณค่าของโครงการให้เกิดขึ้นอย่างจริงจังแก่กลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กับมุ่งเน้นที่จะสร้างความเข้าใจในเรื่องการใช้ประโยชน์อย่างแท้จริงของโครงการ ทั้งนี้ เพื่อความคุ้มค่าของโครงการหนึ่งหนึ่ง เป็นบรรทัดฐานในการวัดความสำเร็จของโครงการหนึ่งโครงการ ซึ่งพินโตและสเลวินกล่าวว่า เมื่อโครงการใดดำเนินกิจกรรมสุดท้ายเสร็จสิ้นลงแล้ว ความสำเร็จของโครงการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้รับบริการเป้าหมายของโครงการยอมรับเท่านั้น วิธีการสร้างการยอมรับที่ได้ผลที่สุดคือเสนอวิธีการใช้ประโยชน์ ในผลลัพธ์ของโครงการให้แก่ผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Jiang, Klein, and Balloun ซึ่งตีพิมพ์ในวารสารวิชาการชื่อ Project Management Journal (1996) กล่าวว่า การตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการโครงการ

4) ด้านการสนับสนุนนโยบาย National E-payment พบว่า ประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนนโยบาย National e-payment อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจาก Nationaal E-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้เริ่มผลักดันแนวคิด Nationaal E-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งกรมธนารักษ์ได้จัดทำโครงการช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในการขานรับเข้าร่วมนโยบายดังกล่าว โดยเป็นการบูรณาการฐานข้อมูลของระบบงานกรมธนารักษ์ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกชั้นตอนลดโอกาสทุจริต และสามารถติดตามตรวจสอบได้ง่าย ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินโดยรวมของประเทศ ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน และบริการ E-Payment ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้โดยง่ายและสะดวกขึ้น เปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้คุ้นเคยกับการใช้วิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดมากขึ้น สอดคล้องกับ Suanplong (2009) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ประเทศที่พัฒนาให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อการบริหารประเทศ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข และสร้างสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติ สอดคล้องกับ Dunn (1994: 329-405) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลว่า เป็นเกณฑ์ในการประเมินนโยบายสาธารณะ กล่าวคือ นโยบายที่มีประสิทธิผลเป็นนโยบายที่สามารถบรรลุผลลัพธ์ซึ่งเป็นเป้าหมายที่กำหนดไว้ในระดับสูง ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึงระดับการบรรลุผลลัพธ์ของนโยบายที่คาดหวังไว้นั้นเอง

จากวัตถุประสงค์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากกรมธนารักษ์ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีความถนัดและความเข้าใจให้เหมาะสมกับงาน “Put the right man on right job” เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ชัดเจน มีความร่วมมือภายในกันเป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ Pinto and Slevin (2004) กล่าวว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการทั้งหลาย ดังนั้น ผู้จัดการจำเป็นต้องระมัดระวังในการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรม บุคคลที่เป็นตัวเอกหรือเสาหลักของโครงการซึ่งย่อมจะต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะเหมาะสมในการที่จะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมแต่ละด้านในโครงการ นอกจากนั้นควรจะมีการเข้าใจเรื่องการสร้างและทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Preeyakorn (1999) ได้กล่าวว่าการกำหนดความรับผิดชอบของทีมงาน เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการสร้างความสำเร็จในการจัดโครงการสำคัญ 12 ประการ และสอดคล้องกับ สถาบันการบริหารโครงการ กล่าวว่า การวางแผน ด้านบุคลากร จัดทำแผนการจัดสรรบุคลากร ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนในทีมงานรวมถึงสายการบังคับบัญชาด้วย เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกันในการประสานงานเป็นกระบวนการย่อยในการบริหารโครงการ และสอดคล้องกับ Linn C.Stuckenbruck (1998) เสนอว่า หัวใจสำคัญของการสร้างความสำเร็จในการจัดการโครงการอยู่ที่การสร้างบูรณาภาพของโครงการมีความหมายที่ครอบคลุมถึงการเชื่อมโยงหรือเสริมสร้างโยงใยสัมพันธ์ใน 3 ด้าน คือ การเชื่อมโยงกลุ่มบุคคล การเชื่อมโยงองค์กร และการเชื่อมโยงระบบงาน 2) ด้านอุปกรณ์ - เครื่องมือการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ด้านอุปกรณ์ - เครื่องมือการสื่อสาร อยู่ในเกณฑ์สูง โดยกรมธนารักษ์มีการจัดงบประมาณให้โครงการนี้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นการจ้างบริษัทเอกชน (IT SUPPORT) เพื่อมาบริการดูแลระบบและคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน รวมถึงแก้ไขและพัฒนาาระบบต่าง ๆ มีการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตร EDC เครื่องพิมพ์ การติดตั้ง

อินเทอร์เน็ต ซึ่งมีการบริหารงบประมาณในส่วนนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในโครงการ สอดคล้องกับ Jiradamkerng (2012) การจัดการการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด เป็นการดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ สถาบันการบริหารโครงการ กล่าวว่า การจัดทำงบประมาณ เป็นการประมาณการต้นทุนที่ใช้ในโครงการทั้งหมดทุกกิจกรรม เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินโครงการจะต้องใช้งบประมาณทั้งหมดเท่าไร ซึ่งเป็นข้อกำหนดกระบวนการย่อยในการบริหารโครงการ สอดคล้องกับ Pinto and Slevin (2004) กล่าวว่า การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารระดับสูง ขององค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จในการจัดการโครงการ ดังนั้น ผู้จัดการโครงการ จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการขอรับการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ (การเงิน กำลังคน ปัจจัยในการทำงาน) นับว่าเป็นเรื่องจำเป็นและเรื่องสำคัญ สอดคล้องกับปีเตอร์ มอร์ริส (Peter W. G. Morris) กล่าวว่า การจัดการด้านการเงิน ต้นทุนและผลประโยชน์ เป็นตัวแบบปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jiang, Klein and Balloun (2013) ซึ่งตีพิมพ์ในวารสารวิชาการชื่อ Project Management Journal (1996) ในลำดับที่ 5 ทรัพยากรที่เพียงพอ เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการโครงการ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากกรมธนารักษ์ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุทราบ ได้แก่ การจัดทำคู่มือการใช้งานช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) แต่ละช่องทาง การจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (website) กรมธนารักษ์ และกองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร รวมถึงการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อพบปะผู้เช่าทำความเข้าใจ และแนะนำขั้นตอนการใช้งานช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันการบริหารโครงการ กล่าวไว้ในกระบวนการย่อยในการบริหารโครงการว่า ควรมีการวางแผน ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กำหนดวิธีการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับ Pinto and Slevin (2004) กล่าวไว้ในปัจจัยแห่งความสำเร็จมี 10 ประการว่า การกำหนดช่องทางและวิธีการติดต่อสื่อสารถือได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างบรรยากาศของความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น การจัดให้มีเครือข่ายการสื่อสารที่เหมาะสมจะให้การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น และมีความสำคัญระหว่างบุคลากรหลักในโครงการสอดคล้องกับ Preeyakorn. (1999) กล่าวว่า การนำเสนอ หรือขายความคิดที่เป็นผลลัพธ์ของโครงการให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะให้เป็นผู้ใช้ประโยชน์จากโครงการเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสำเร็จในการจัดโครงการสำคัญ 12 ประการ 4) ระเบียบขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพพัฒนาระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ด้านระเบียบขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ อยู่ในเกณฑ์สูง กรมธนารักษ์กำหนดระเบียบขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ไว้ชัดเจนทั้งในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และขั้นตอน

ในการดำเนินการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ซึ่งแต่ละขั้นตอนได้คำนึงถึงกรอบกฎหมายและระเบียบของกรมธนารักษ์ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ Chancharoenchai. (2012) กล่าวว่า โครงการทุกโครงการที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนแผนงานมีรูปแบบการดำเนินงานที่ได้จัดเตรียมไว้อย่างมีระบบ การดำเนินงานของโครงการจะต้องเป็นที่ตกลง ยอมรับและรับรู้กันทุกฝ่าย โครงการทุกโครงการจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ สอดคล้องกับ สถาบันการบริหารโครงการ ได้กำหนดกระบวนการย่อยในการบริหารโครงการ โดยกล่าวว่า การจัดลำดับกิจกรรม เป็นการจัดลำดับก่อนหลังของกิจกรรมที่ต้องทำ เพื่อบอกให้ทราบว่ากิจกรรมใดต้องทำก่อนหรือภายหลัง สอดคล้องกับ Pinto and Slevin (2004) กล่าวในปัจจัยแห่งความสำเร็จ 10 ประการว่า ผู้จัดการโครงการและทีมงานต้องร่วมกันจัดวางกำหนดการโครงการด้วยการแตกย่อยงานโครงการออกเป็นกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติและเรียงลำดับก่อนหลังของกิจกรรม สอดคล้องกับ Stuckenbruck (1988) กล่าวว่า การจะสร้างความราบรื่นในการจัดการโครงการให้เกิดขึ้นได้โดยแท้จริงนั้น ผู้จัดการโครงการ ทีมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือในการกำหนดรายละเอียดของแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติ อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติในทุกด้าน ทุกกิจกรรม มีการเชื่อมโยงและดำเนินการอย่างสอดคล้องต้องกัน และ 5) การติดตามและการปรับปรุงแก้ไข พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งกรมธนารักษ์มีช่องทาง LINE Official Account เฟสบุ๊ก (Facebook) และโทรศัพท์ ที่จะเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้เช่าที่ราชพัสดุที่ใช้งานช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน อีกทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและตอบคำถาม มีการสอบถามความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมาโดยตลอด สอดคล้องกับ Dinsmore (1993) กล่าวว่า สิ่งที่ควบคู่กับการวางแผนคือการควบคุม ดังนั้นในการจัดการโครงการควรจะมีการจัดวางระบบการควบคุมไว้ล่วงหน้าด้วยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จากนั้นจึงดำเนินการวัดหรือประเมินผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่วางไว้ หากไม่เป็นไปตามแผนก็ต้องใช้ดุลพินิจในการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับ Pinto and Slevin (1998) กล่าวว่า การติดตามและรับข้อมูลป้อนกลับโดยเนื้อแท้ก็คือกระบวนการควบคุมโครงการนั่นเอง จุดประสงค์หลักของการควบคุมได้แก่การที่บุคลากรรับรู้ถึงสถานะและความเคลื่อนไหวของโครงการทุก ๆ ขั้นตอนในการดำเนินงาน สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารป้อนกลับเข้ามาเพื่อวัดเปรียบเทียบกับ ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร กลไกในการได้รับข้อมูลป้อนกลับจะช่วยให้ผู้จัดการโครงการและทีมงานสามารถคาดการณ์ถึงแนวทางในการป้องกันปัญหาด้านต่าง ๆ ได้

จากวัตถุประสงค์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ 1) ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการออกใบเสร็จการชำระเงินสำหรับระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ซึ่งปัจจุบันสำหรับ

การชำระเงินผ่านระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) กรมธนารักษ์เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชีของกรมธนารักษ์จะดำเนินการดึงข้อมูลจากในระบบเพื่อนำมาประมวลผลและออกใบเสร็จ การชำระเงินแล้วจัดส่งใบดังกล่าวไปให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุทางไปรษณีย์ ในภายหลัง ซึ่งทำให้ผู้เช่าบางราย ขาดความเชื่อมั่นในการชำระเงินผ่านระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) จึงควรปรับ ให้มีการออกใบเสร็จรับเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) ให้ผู้เช่าทันทีที่มีการชำระเงินผ่านระบบ การชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เพื่อเป็นหลักฐานในการชำระค่าเช่า และเพื่อลดปัญหา การจัดการข้อมูลหรือเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร สร้างความมั่นใจในการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ให้กับผู้เช่าที่ราชพัสดุเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับ Thanaphongsathorn (2005) กล่าวว่า หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่าย ที่ต้องเข้าไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็น การสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป 2) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ไปยังผู้เช่าที่ราชพัสดุและประชาชนทั่วไปให้ทั่วถึง มากยิ่งขึ้น โดยจัดทำวีดีโอประชาสัมพันธ์โครงการและวิธีการชำระค่าเช่าแต่ละขั้นตอนเพื่อเผยแพร่ให้ ผู้เช่าที่ราชพัสดุและประชาชนทั่วไปทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง 3) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะ ด้านเทคโนโลยี มีการจัดโครงการอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ E-Payment และนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ และ 4) นำเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกและครอบคลุม การให้บริการของกรมธนารักษ์มากกว่ามาใช้เพื่อพัฒนา โครงการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เช่น จัดทำแอปพลิเคชันของกรมธนารักษ์ โดยให้ สามารถใช้ระบบการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ผ่านแอปพลิเคชันได้ หรือการปรับปรุง พัฒนาช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ไปใช้ในการรับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จากการประมูลฯ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Srisomsab and Ngermkhai (2002, p. 36) กล่าวถึง หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำ ได้ทันที ควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด และหลักการ ตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับ บริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

สรุปการพัฒนาบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สรุปประสิทธิผลระบบช่องทางการชำระค่าเช่า ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ อำนวยความสะดวก พัฒนาระบบ E-Payment ถึง 15 ช่องทาง สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา มีวิธีการ ที่ง่ายและสะดวกในการเข้าใช้งาน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

สะดวกรวดเร็วและทันเหตุการณ์ การประหยัดเวลา สามารถทำรายการชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผ่าน E-Payment ช่องทางต่าง ๆ มีขั้นตอนการชำระเงินที่รวดเร็วไม่ซับซ้อน และไม่ต้องรอคิว การลดค่าใช้จ่าย การยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือใช้บริการได้ฟรีไม่มีค่าธรรมเนียม หรือบางช่องทางอาจมีค่าธรรมเนียมอยู่ที่ประมาณ 5-15 บาทต่อครั้ง การสร้างความพึงพอใจ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจกับช่องทาง E-Payment ที่หลากหลายช่องทาง มีขั้นตอนและข้อกำหนดที่เข้าถึงได้ง่ายที่สามารถชำระค่าเช่าได้ทุกที่ทุกเวลาแม้ไม่ต้องออกจากบ้าน ตอบโจทย์ให้กับการใช้ชีวิตของผู้เช่าที่ราชพัสดุได้อย่างเต็มรูปแบบ และทั่วถึงอย่างแท้จริง และการสนับสนุนนโยบาย การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีมาตรฐาน ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบช่องทางชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ มีแผนพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ ทำให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สามารถพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง และการสร้างมาตรฐานข้อมูลให้ทันสมัย มีจิตบริการและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ ส่งเสริมการเข้าถึงแอปพลิเคชัน การจัดทำ LINE Official มีคอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตร EDC เครื่องพิมพ์ การติดตั้งอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานง่าย และสามารถชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลา มีการประชาสัมพันธ์ การจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการใช้งานช่องทางชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) แต่ละช่องทาง การทำโบรชัวร์หรือแผ่นพับสำหรับประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) และเว็บไซต์ (Website) ของกรมธนารักษ์ มีระเบียบ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติ มีการดำเนินงานตามแผนแม่บท พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องก่อนผู้เช่ากดยืนยันการชำระเงิน และเมื่อชำระเงินไปแล้วก็จะมีเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีตรวจสอบชื่อและข้อมูลความถูกต้องของรายการชำระเงินอีกครั้งเพื่อประมวลผลออกใบเสร็จรับเงินจัดส่งให้ผู้เช่า และการติดตามและปรับปรุงแก้ไข มีแอดมินเจ้าหน้าที่ไอทีไว้คอยดูแลและแก้ไขระบบงาน มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แล้วนำมารายงานผล และปรับปรุงพัฒนาระบบงานและช่องทาง E-Payment ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้เช่าให้มากที่สุด เพื่อเป็นการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการใช้งานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง และธนาคารต่าง ๆ ควรร่วมมือกันประชาสัมพันธ์ และสร้างองค์ความรู้เพื่อให้ผู้ใช้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มีความตระหนักถึงประโยชน์ ความปลอดภัย และความสะดวกในการใช้บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และช่วยสร้างภาพลักษณ์ และชื่อเสียงให้แก่กรมธนารักษ์ในด้านการพัฒนาเพิ่มศักยภาพระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับ

การให้บริการของภาครัฐ และอำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดภาระค่าใช้จ่าย และสนับสนุนนโยบายการลดใช้เงินสดอีกด้วย

1.2 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี สามารถแก้ไขปัญหาการขัดข้องของระบบ และอธิบายแนะนำขั้นตอนในการชำระค่าเช่าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการได้ โดยควรจัดโครงการอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ การใช้งานช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) แต่ละช่องทาง และช่องทางใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยให้โครงการประสบผลสำเร็จ เกิดความคุ้มค่าในด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ เกิดประสิทธิผลในระยะยาว

1.3 นำเทคโนโลยี/ ช่องทางการชำระค่าเช่าระบบอื่น หรือแอปพลิเคชันรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า ใช้งานได้ง่ายและสะดวกกว่าการชำระค่าเช่าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในรูปแบบเดิม เพื่อพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบช่องทางการชำระค่าเช่าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในเขตกรุงเทพมหานคร เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ E-Payment ของกรมธนารักษ์ ในฐานะผู้ปฏิบัติ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อให้รับทราบความพร้อม ปัญหา และอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน สำหรับนำไปพัฒนา และปรับปรุงระบบให้มีคุณภาพเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มเติม เช่น Mobile Application QR Code Cross Bank เป็นต้น

REFERENCES

- Anumanrathon. M. (2008). **Project Management Project Management**. 6th edition. Pathum Thani: Du My Base Co., Ltd.
- Chancharoenchai. K. (2012). **Preparation and project**. Bangkok: Faculty of Economics Agricultural University.
- Dinsmore, P.C. (1993). **Human Factors in Project Management**. New York, NY: American Management Association. Publishing.
- Dunn, W.N. (1994). **Public Policy Analysis: An Introduction**. (2nd ed). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

- Jeffery K. P. (2004). **The Wiley guide to managing projects**. (Hardcover - Sep 27, 2004) Thomas Telford: London.
- Jiang J., Klein G. & Balloun, J. (2013). Superpixel Classification Based Optic Disc and Optic Cup Segmentation for Glaucoma Screening. **IEEE Transactions on Medical Imaging**, **32**(6), 1019-1032.
- Jiradamkerng. W. (2012). **Project Management: A Practical Guide**. Bangkok: Woranakawee.
- Panichkul. P. (2005). **Design, development and maintenance of database systems**. Bangkok: Thai Charoen Printing.
- Morris, P.W.G. (1994). **The Management of Projects**. London: Thomas Telford Services Ltd.
- Pinto, J.K. & Slevin, D.P. (1998). **Critical Success factors across the project lifecycle** **Project Management Journal** Vol. 19, pp. 67-75.
- Preeyakorn. P. (1999). **Theories and concepts of development**. Bangkok: Sam Charoen Panich.
- Suanplong. P. (2009). **Information Technology and Innovation for Knowledge Management**. Bangkok: SE-EDUCATION.
- Srisomsub. P. & Ngernklaik. P. (2002). **Organizations and activities**. Bangkok: Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University.
- Schatakorn. S. (2007). **Excellent hospitality and management**. Bangkok: Sai Than.
- Cleland, David L. (1994). **Project Management**. New York: MvGraw – Hill.
- Thanapongsatorn. K. (2005). **Personnel Management**. (2nd ed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Turner, J.R. (1993). **The Handbook of Project-based Management: Improving the Process for Achieving Strategic Objectives**. London: McGraw – Hill Book Co.